د عبير حمدي

أسرار التحكم الذاتي في المشاعر والعواطف



قناة محبي الكتب

أسرار التحكم الذاتي

في

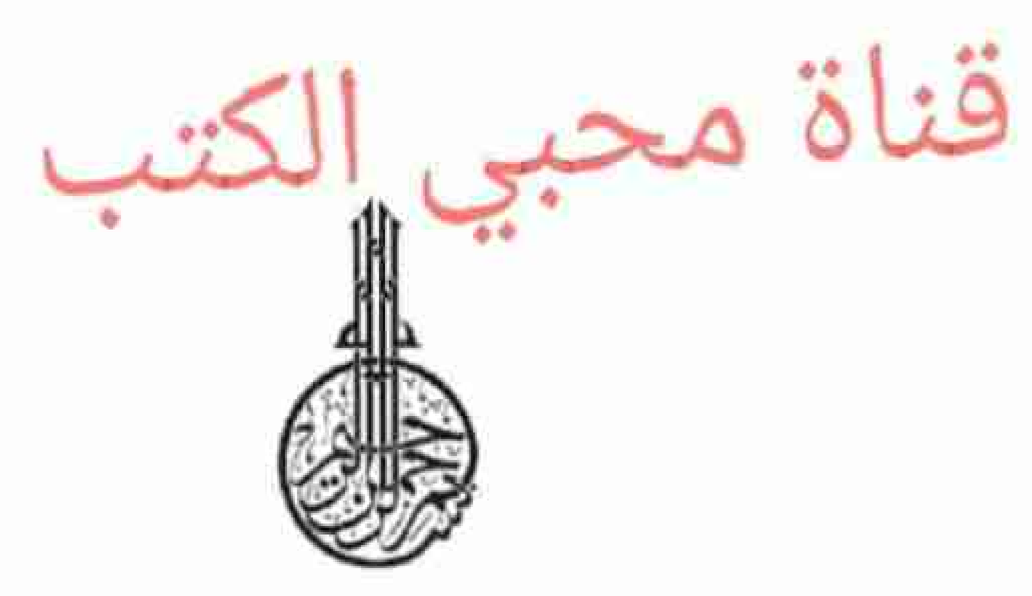
المشاعر و العواطف



تأليف

د. عبير حمدي





العنـــوان: أسرار التحكم الذاتي
في المشاعر والعواطف

المـؤلـف: د عبير حمدي

إشراف عام: نجلاء محمد رضا قاسم

الناشــر



15 ش يوسف الجندي ميدان باب اللوق
أمام مول البستان وسط البلد
تليفون: 24517300 - 01271919100
emil: samanasher@yahoo.com

التوزيــع

المجموعة الدولية
للنشــر والتــوزيــع

80 ش طومان باي - الزيتون - القاهرة
تليفون: 24518068 - 01099998240
emil: aldawlaah_group1@yahoo.com

تصميم الغلاف: إيمان صلاح

إخراج داخلي: معتز حسنين

الترقيم الدولي: 978-977-6451-95-7
رقم الإيداع: 23502 / 2014
الطبعة الأولى: يناير 2015

إهــداء

أهدي كتابي
إلى كل شخص علمني درسًا
كان سبب في ظهور هذا الكتاب للنور..

مقدمــة

عزيــزي القارئ قد تعتقــد عندما تقرأ عنــوان كتابي أنه يحتوي علي تلك الخلطة الســحرية التي تستطيع بها أن تتحكم في أحاسيسك ومشاعرك..

ولكن أقول لك ياعزيزي القارئ..

إن الخلطة السحرية تكمن في داخلك..

ورغبتك وقوتك التي بها سوف تعلم جيدًا ..

إنــك قــادر علــى أن تتحكم فــي حزنــك وفرحك وأي مشاعر قد تنتابك في يوم ما..

وأن كل ما عليك أن تتقن فن التدريب على ذلك...

فهيا بنا نقرأ علنًا ونســتخرج ســر الخلطة السحرية من داخلنا..

Natheer Ahmad

1

الإنسـان بيـن العقـل والعاطفـة

يتحدد سـلوك الإنسـان من خـلال قوتيـن، قوة العاطفـة وقوة العقـل، وبهما تتحـدد ميوله فكلمـا كان العقل يحقـق رجحانا في نواظـم متعددة فـي حياة الإنسـان يكون فيهـا الفرد فاعـلًا ومنتجًا ومتوازنًا مع نفسه ومحيطه ويحقق الفاعلية فيما بين أفراد المجتمع الذيـن حولـه ويصبـح محـور الاهتمـام ويشـكل حالة اسـتقطاب اجتماعي وفي المقابل نجد إنسـانًا تقـوده عواطفه ورغباته غير آبه بسـلطان العقل فتطغـى الأنانية في كل تصرفاتـه وأفعاله وقد تظهر في سلوك الإنسـان بطرق مختلفة ومتنوعة باختلاف درجة سيطرة العقل عليها وتختلف من شـخص لآخر وهذا العقل الذي يتدبر به شؤون حياته ويفكر ويتأمل بالمحسوس في بداية تكوينه العضوي ونمو الحواس والنمو البيولوجي والانتقال إلى المجرد في مرحلة متقدمـة من العمر بعد نمـو بعض الخصائـص الوظيفية له وبذلك يدرك ماقبل وجـوده في الحياة وما بعدها التي جاءت عبر نتاجات عقليـة أيضًا سـاهمت بشـكل كبير في مـا يفكر به إنسـان اليوم في جميـع جوانب الحياة المادية والروحية ترافـق هذا التطور والنتاج

مع نزول الشرائع السماوية والأديان ففي القرون الأولى لحياة الإنسان وجد العقل وصاغ مقولات وصيغا كثيرة وفي اتجاهات معينة فأصاب في بعضها وأخطأ في الكثير منها في تعامله مع الأشياء ولكنه كان يدرك تمامًا إن هناك قوة خفية وراء هذا الكون وأنها تدير هذه الحياة بإحكام وانتظام فكان نتاج العقل المحض وجاء حاكم الشريعة ليعطي الإنسان مسارات وإجابات على أسئلة كثيرة كانت تدور في خلده وما يمكن أن يصله وما لا يمكن الوصول إليه وكل هذا بحد ذاته أيضًا برهنة لما جاءت به الأديان وتكون النتيجة هي الحكمة التي أوجزت الكثير من المعرفة الكلية بالموجودات وطبيعتها وتوظيفها بشكل أمثل وبهذا يصل الفرد إليها وجاء في محكم التنزيل قال تعالى: ﴿يُؤْتِي ٱلْحِكْمَةَ مَن يَشَآءُ ۚ وَمَن يُؤْتَ ٱلْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا ۗ﴾ (البقرة: 269).

فالعاطفة تشمل الغرائز والميول والدوافع التي تدفعه إلى أفعال تحقق له الرغبة والامتلاك والاكتشاف والفضول وهي تتحكم بالميول والعواطف تبعًا لدرجتها ودوافعها الغريزية وتتهذب مع النمو العقلي للفرد فالعقل يمكن له



أن يتجاوز رؤى وأهداف المجتمع ولكن العاطفة تبقى أسيرة نمطية العادات والتقاليد لدى المجتمع الذي خص نفسه بمجموعة من خصائص والأعراف التي صاغها هذا المجتمع والعاطفة هي التي تدفع العقل إلى الاكتشاف والمبادرة وحب الاطلاع وفي أدنى صورة لها هي تحافظ على الجنس أو النوع للكائن البشري لنراها في الكائنات الأخرى بحدود الغريزة وتبقى أيضًا في حالة ارتياب في خطها البياني فتتصاعد أحيانًا وتهبط في أحايين أخرى وبعضها الآخر يدفع الفرد إلى أفعال تفوق التصور هذا إذا انفلتت من لجام العقل فالعاطفة هي عارضة ووقتية وغير مستقرة بقدر ما تبدو جياشة وقوية تنتهي بالسرعة التي بدأت بها أما نتاج العقل فهو دائم وثابت ومستقر وينتج الحقائق الدائمة التي تصب في صالحه وفي صالح مجتمعه.

وإن العقل والعاطفة يتأثران بالبيئة التي تحيط بهما تأثرًا واضحًا وتصبح جزءًا من تكوينها الاجتماعي. ألا يجدر بنا أن نقوم بتهذيب العاطفة وتغذية العقل بالعلم ومابينه القرآن الكريم في قوله تعالى: ﴿هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ﴾ (الزمر: 9). فمرتبة العلم من المراتب العليا جاءت عن طريق العقل وابتعدت عن العاطفة وأن لكل واحدة منها حدود. فهل مايقاس على الأفراد يقاس على المجتمعات فإذا كانت العاطفة هي تعبير عن الجهل وهذا ليس بعيدًا

عـن الحقيقة أم أن أصحـاب الجهل والتخلف تسـتثيرهم العاطفة أكثر من غيرهم أليس ذلك تشخيصًا لتلك الشعوب التي تعيش في حالة الركود والتخلف يغلب عليها جانب العاطفة ومما لاشك فيه في أدنى مستويات الحياة تكون العاطفة هي تشكل دافعًا لتحريض العقل عندما يكـون الهدف من ذلك التطور والتقدم وليس التباكي علـى الماضـي وإن الشـعوب المتخلفـة التي قصرت فـي الركب الحضاري لأسـباب متعددة وكثيرة فهل تعيش في عواطف جياشة ولا تسـتطيع أن تـدرك واقعها الاجتماعي والسياسـي والثقافي إذا وجد فيهـا طبقة واعية محـدودة غير كافية لاسـتنهاض الهمم فيها وهل يكـون العمل في هذا الجانب هو فـرض كفاية؟ وعلى هدي هـذه القاعدة ننظر إلـى البلدان المتقدمة التي تجـاوزت العواطف واعتمـد أبناؤها علـى العقل واعتبـروه فرض عين واسـتطاعوا أن يقدمـوا الكثير من الإنجـازات في جميع جوانـب الحياة فهل كان تطور الحضارة العربية يومًا من الأيام باعتمادها على العقل؟ وهل قصورها في هذا العصر هو اعتمادها على العاطفة؟ أو ابتعادها عن العقل وما الذي يمنع هؤلاء من استثمار العقل؟ أليس من الأجدى والأفضل لتجارة رابحة ودائمة ومسـتمرة أن نسـتثمر العقل بشكل كامل لأنه الطريق الصحيح في التقدم والحضارة والرقي...؟

2

دور العـاطفـة فـي حيـاتـنـا

ترشـدنا فـي مواجهة المـآزق والمهام الجسـيمة مثـل مواجهة الأخطار، خسارة أو فقدان شخص عزيز.

العمـل بمثابرة لتحقيـق هدف ما على الرغم مـن الإحباط، بناء أسرة.

إن مشاعرنا غالبًا ماتؤثر في كل صغيرة وكبيرة في حياتنا.



3

كيف تعمل العاطفة في الجسد

- **اللوزة:** هي البناء الأساسي في الجهاز اللمبي وهو المسؤل عن الجانب الوجداني من السلوك.
- **قرن آمون:** وظيفته تحويل الخبرات الهامة من الذاكرة قصيرة المدى إلى الذاكرة طويلة الأمد.
- **الثيلاموس:** مركز تنظيم المعلومات الحسية التي ترد للمخ وهو الذي يخبر المخ بما حدث خلرج الجسم.
- **الهيبوثيلامس:** يراقب أجهزة الجسم التي تنظم وظائفه فهو يخطر المخ بما يجري داخل أجسامنا.
- **القشرة الدماغية:** وهي مسئولة عن القضايا المنطقية.

الخلاصة:

- **اللوزة:** هي المسؤلة عن الجوانب العاطفية (الجانب الوجداني).
- **القشرة الدماغية:** مسؤلة عن إتخاذ القرارت المنطقية وعن التفكير (الجانب العقلي).

4

الانفعـــالات

الانفعالات تقود إلى الأفعال:

- **في حالة الغضب**: اقبض/ اضرب.
- **في حالة الخوف**: اهرب/ توقف.
- **في حالة الحب والمشاعر الرقيقة**: عكس حالة الغضب والخوف.



5

تعريف الانفعال

1. حالة وجدانية عنيفة تصحبها اضطرابات فسيولوجية حشوية وتعبيرات حركية.
2. حالة تأتي الفرد بصورة مفاجئة.
3. يتخذ صورة أزمة عابرة لا تدوم طويلًا.



6

أنواع الانفعالات

1 فطرية ومكتسبة:

- **انفعالات فطرية:** تظهر مبكرة في حياة الفرد ومثيراتها بسيطة، وهي أولية لا يمكن ردها إلى أبسط منها.
- **انفعالات مكتسبة:** وهي مركبة من عدة انفعالات.

2 منشطة ومثبطة:

- **الانفعالات المنشطة:** كالفرح.
- **الانفعالات المثبطة:** كالحزن.

7

جوانــب الانفـعــالات

❶ جــانــب شـــعــوري ذاتـــي:

هذا الجانب يخبره الشخص المنفعل ويمكن دراسته عن طريق التأمـل الباطني ويتأثر إدراك الشـخص للموقـف بعوامل خارجية موضوعية وعوامل داخلية ذاتية.

والموقـف الذي يثير الانفعال قد يكـون: منبها خارجيا أو منبها داخليًّا مثل التذكر والتوقع.

❷ جــانــب خــارجــي ظاهـــر:

يشمل مختلف التعبيرات والأوضاع والألفاظ ونبرات الصوت، وهذا هو ما يحكم من خلاله عادة على سلوك الآخرين.

❸ جــانــب فـسـيـولــوجــي داخــلــي:

(أ) تغيرات تحدث في الدورة الدموية:

- تزداد سرعة نبضات القلب، مما يؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم.

- تنقبض الأوعية الدموية في الأحشاء الداخلية وتتسع في الأطراف والجلد، مما يؤدي لاندفاع الدم للأطراف وإلى احمرار الوجه.

(ب) **التغيرات في الأحشاء:** يقل إفراز العصارة المعدية أو ينعدم تمامًا مما يؤدي إلى عسر الهضم لدى المنفعل.

(جـ) **التغيرات في الغدد:**

- انخفاض نشاط الغدد اللعابية مما يؤدي إلى جفاف الحلق.
- نشاط الغدد العرقية مما يؤدي لزيادة إفراز العرق زيادة نشاط الغدتين الكظريتين مما يؤدي إلى نشاط التغيرات التي تحدث أثناء الانفعال، واستمرارها ومقاومة التعب.

(د) **تغيرات أخرى:**

- زيادة إفراز الكبد للسكر في الدم مما يؤدي لزيادة الطاقة في الجسم التي يحتاجها الانفعال اتساع شعب القصبة الهوائية.
- زيادة التوتر العضلي.
- انتصاب شعر الرأس.
- اتساع حدقة العين.

8

الحكـم علـى الانفـعـالات

لا يكفـي التأمـل الباطني للحكـم على الانفعال لأن الشـخص المنفعـل لا يسـتطيع التعبير عن انفعالاته بشـكل واضح ولا يكفى الاعتماد على التغيرات الفسـيولوجية: لأنها قد تكون مشتركة بين انفعـالات مختلفـة ولا يكفى الاعتمـاد على التعبيـرات الانفعالية فعلى الرغم من كون بعض الحركات والأوضاع منعكسة لا إرادية، إلا أن بعض التعبيرات الفطرية يتحور من خلال التعلم وتأثير البيئة ويتخـذ دلالات اجتماعيـة، إلـى جانـب التعبيـرات الإراديـة التى تكـون مجال للتصنع مما يموه حقيقة الانفعـال، كما أن التعبيرات الانفعالية تختلف من حضارة لأخرى.

لكي يكون الحكم على الانفعال دقيقًا لا بد من معرفة التعبيرات الانفعالية الظاهرة والتقرير اللفظي للشـخص المنفعل، والموقف الذي أثار الانفعال.

9

نظريات الانفعال

نظرية جيمس - لينج:

فسرت هذه النظرية العلاقة بين جوانب الانفعال بأن إدراك الفرد للمثيرات يجعل الجسم يضطرب فسيولوجيا ويكون الشعور بالانفعال هو الإحساس بتلك التغيرات الفسيولوجية والجسمية.

الانتقادات التي وجهت للنظرية:

1. جميع الاضطرابات العضوية التي يقال بأنها سبب الشعور بالانفعال توجد فرادى أو مجتمعة في حالات غير الانفعال.
2. التغيرات الفسيولوجية تحدث في انفعالات يختلف بعضها عن بعض اختلافًا شديدًا.
3. في التجارب التي قطع فيها الاتصال العصبي بين المخ والاحشاء ظهرت على الحيوانات تعبيرات الانفعال مما يدل على أن الاضطراب العضوي ليس شرطا في الانفعال.

نظريـــة الطـــوارئ:

رأى كانـون وبارد أن الثلاموس ليس مجرد ممر للإحساسـات الصـادرة للمخ تحت تأثير الموقـف الانفعالي يقوم الثلاموس في نفـس الوقت بإرسـال الرسـائل العصبيـة إلى لحاء المـخ ليحدث الشـعور بالانفعال - وإلى الأعضاء الحشوية والعضلات لتحدث الاستجابات الفسيولوجية. أي بعد إدراك الموقف، تحدث الخبرة الشعورية والاستجابات الفسيولوجية في نفس الوقت.

وتختلـف هـذه النظريـة عن نظريـة جيمـس - لينج فـي كونها اعتبرت الاسـتجابات الفسـيولوجية مساندة للشـعور في الانفعال ولكنها ليست السبب فيه.

الانتقاد التي وجه للنظرية:

إن الدراسـات الفسـيولوجية الحديثة أثبتـت أن الهيبوثلاموس والجهـاز الطرفـي همـا المسـؤولان عـن الاسـتجابات الانفعالية وليس الثلاموس.



نظريـة جيمـس - لينج ونظريـة الطوارئ لم تحلا مشـكلة الانفعال ولكـن ألقتا الضوء على العمليات الفسـيولوجية المتضمنة في الانفعال .

نظرية تومكينز في التغذية المرتدة لتعبيرات الوجه:

ترى هذه النظرية أن بعض التغيرات الفسيولوجية والتعبيرات الوجهية مصاحبة بطريقة فطرية لبعض الانفعالات الأساسية: مثل الخوف، والحزن، والغضب، والاشمئزاز، والاندهاش، والسعادة.

فإذا حدثت التغيرات الوجهية التي تميز انفعالا معينا، فإن ذلك يؤدي إلى حدوث الاستجابة الفسيولوجية المصاحبة لهذا الانفعال والشعور بالخبرة الانفعالية.

ومن التطبيقات العملية على هذه النظرية: أن الإنسان يستطيع تبعا لهذه النظرية أن يتخلص من بعض الانفعالات المكدرة وأن يحل محلها انفعالات سارة بأن يقوم بالتعبيرات الوجهية التي تدل على السعادة .

كشاف الكذب:

تم الاستفادة من دراسة التغيرات الفسيولوجية المتضمنة في الانفعال بإيجاد كشاف للكذب يعمل على قياس نبضات القلب وضغط الدم وسرعة التنفس والنشاط الكهربي للجلد في أثناء الانفعال من خلال السيكوجلفانومتر. وهو يستخدم في عمليات التحقيق ولكنه لا يعتبر دليلا قانونيا، إلا أنه يساعد في حصر المتهمين وإجبار المجرمين على الاعتراف.

10

نمو الانفعالات وتطورها

يحدث النمو الانفعالي نتيجة كل من النضج الطبيعي والتعلم.

أثر النضج الطبيعي:

- لا يوجد عند الرضيع في البداية سوى انفعال واحد هو الاهتياج العام.
- بعد ثلاثة أشهر يظهر نوعان من الانفعالات هما الابتهاج والضيق.
- وخلال الأشهر الثلاثة التي تليها يتميز الضيق إلى خوف وغضب ونفور.
- وفي تمام السنة الأولى يتميز الابتهاج إلى انفعالي الزهو والعطف ثم الفرح بعد ذلك.
- ويظهر انفعال الغيرة بين الشهر الثاني عشر والثامن عشر.

ومما يدل على أن هذا التميز الانفعالي الذي يحدث في العام الأول من حياة الطفل ناشئ عن النضج الطبيعي:

1. أن الاطفال يبدؤون في البكاء والابتسام في أعمار متشابهة فيما بينهم دون أن تتاح لهم فرصة ملاحظة تلك التعبيرات عند الآخرين.
2. أن الأطفال الذين يولدون صما وعميا يظهر لديهم نفس التعبيرات التي تظهر عند غيرهم من الأطفال.

أثر التعلم:

يظهر أثر التعلم في:

1. **اكتساب الانفعال لمثيرات جديدة:** فالطفل في البداية لا يخاف سوى من الأصوات العالية وفقد السند، ولا يغضب إلى من تقييد حركاته وإحباط حاجاته ثم تزداد المثيرات بعد ذلك.
2. **يظهر أثر التعلم في التعبيرات الوجهية للانفعال:** فيعبر الطفل عن انفعالاته بطرق مختلفة متأثرا بالبيئة التي ينشأ فيها ويتعلم الطفل تحت ضغط المجتمع ضبط انفعالاته.

11

دراسة بعض الانفعالات

الخوف:

يرث الإنسان استعدادًا عامًّا للخوف من مثيرات طبيعية، يختلف العلماء فيها، فمنهم من يرى أن الألم الجسمي هو المثير الفطري الوحيد للخوف، ويقول واطسن بأن الأصوات العالية وفقد السند هما مثيرا الخوف. أما الغالبية العظمى من مثيرات الخوف فيتعلمها الإنسان عن طريق:

- العدوى الاجتماعية.
- اقتران شيء مخيف بآخر غير مخيف.
- المحاولة والخطأ.
- الملاحظة والفهم والاستبصار.

وقد تكون مثيرات الخوف مادية أو معنوية ويكون السلوك الفطرى للخوف في البداية هو الصياح والانتفاض والتجنب والهرب الجسمى لكنه يتعدل ويتحور بعد ذلك.

للخوف وظيفة مهمة في حماية الإنسان من الأخطار، لكنه قد يكون خوفا من أمور لا تثير الخوف، ويسمى في هذه الحالة بالفوبيا.

التغلب على الخوف:

من الوسائل المعينة على التغلب على الخوف:

1. **تصحيح التعلم**: يكون ذلك عن طريق الإشراط بجعل المثير الذي يخيف الطفل يقترن بمثير آخر سار بالنسبة للطفل، حتى يتغلب الانفعال السار على انفعال الخوف ويجب الحذر عند استخدام هذا الأسلوب حتى لا يحدث العكس، فيصبح المثير الذى كان يسر الطفل مثيرا يخاف منه.
2. **الغمر الانفعالي**: الغمر الانفعالي يكون بجعل الفرد يواجه الموقف المخيف مباشرة. وقد يفيد هذا الأسلوب في بعض الحالات ولكنه في حالات أخرى قد يؤدي إلى مضاعفة خوف الطفل، وزيادة مثيرات ذلك الخوف.
3. **الإقناع**: من المفيد أن تجعل الفرد يعيد النظر في مخاوفه، ولكن هذا الأسلوب لا يجدي بمفرده بل لا بد أن يقترن بأساليب أخرى .
4. **التقليد الاجتماعي**: عندما يكون الفرد في مجموعة ما ويرى قدرتها على مواجهة مثير معين دون خوف قد تزول حالة

الخوف التي تنتابه من ذلك المثير. قد يكون التقليد الاجتماعي ذا نتائج عكسية خصوصا بالنسبة للأطفال، فقد يتعلم الطفل الخوف إذا رأى طفلا آخر يبكي ويصرخ من مثيرات لم تكن تخيفه.

5. **تعلم مهارات جديدة:** إذا شعر الفرد أنه قادر على مواجهة الموقف بما لديه من مهارات قل خوفه من ذلك الموقف.

من الوسائل الخاطئة التي يستخدمها بعض الآباء والمربين للتغلب على الخوف:

1. تجنيب الفرد مثيرات الخوف.
2. التوبيخ والسخرية.

12

أثر الانفعال في العمليات العقلية والسلوك

- إن الانفعال المعتدل ينشط التفكير والعمليات العقلية والحركة ويزيد الميل لمواصلة العمل.
- إن الانفعالات الشديدة تشل السيطرة على الإرادة، وتؤثر على جميع العمليات العقلية:
تشوه الإدراك، تعوق التفكير وتجعله يدور حول فكرة واحدة وهى موضوع الانفعال، تنكص باللغة إلى مستوى بدائي، تجعل صاحبه شديد القابلية للإيحاء.
- **إن قمع الانفعال لفترة طويلة مع بقاء الظروف المثيرة له يؤدي:**
  - لاستهلاك الطاقة اللازمة للنشاط حيث تستنفد في قمع الانفعال.
  - اضطرابات جسمية كارتفاع ضغط الدم.
  - انفجارات خطيرة تصل إلى القتل.

13

السيطرة على الانفعالات

من قواعد السيطرة على الانفعالات:

1. نفّس عن انفعالاتك بأعمال مفيدة.
2. حوّل انتباهك لأشياء أخرى.
3. حاول إثارة استجابات معارضة للانفعال.
4. ابعث حالة من الاسترخاء في نفسك.
5. تعلم أن تنظر إلى العالم نظرة مرحة.
6. تجنب البت في أمورك الهامة أثناء الانفعال.
7. تجنب المواقف التي تثير انفعالك إذا عجزت عن ضبط انفعالك.

14

تـعـريـف الغــضــب

الغــضــب: هو إحسـاس أو عاطفة شـعورية تختلف حدتها من الإسـتثارة الخفيفـة انتهاءً إلى الثورة الحادة وهـذه الحالة العاطفية تكون عادة مصحوبة بمجموعة من المتغيرات النفسيه والبيولوجية المترابطة.

فعندما نغضب تزيد سرعة ضربات القلب، ويرتفع ضغط الدم، وكذلك هرمونات الطاقة والأدرينالين.

15

أسـبـاب الغـضـب

الأسـبـاب الداخليـة:

- القلق.
- المشاكل الشخصيه الخاصة.
- الذكريات المؤلمة.
- الأحداث المؤلمة الخاصة بالشخص .

الأسـبـاب الخـارجيـة:

- شخص ما.
- حدث ما.
- ظرف طارئ.



بعض المواقف التي تجعلك تتوتر وتغضب:

- حينما يأخذ شخص ما دورك في أحد الطوابير.
- حينما يكون لديك الكثير من العمل لتنجزه باستخدام الحاسب الألى ثم تجده أصبح بطيئا جدًّا، هنا ستصاب بالتوتر ثم بالغضب.
- حينما تكون في فريق عمل وتجد أن أحد الأفراد لا يقوم بأى شيء وأنما يترك لكم كل العمل.
- حينما تشعربالخوف، ففى كثير من الأحيان يصاب الشخص بالغضب لأنه خائف من حصول أمر ما.
- حينما يسخر منك شخص.
- حينما يتحدث معك مديرك بلهجه حادة.
- حينما يعطيك رئيسك الكثير من المهام لتنجزها.

إن إحساس الإنسان بالغضب والتعبير عنه أمر طبيعي جدا.

فعندما نعبر عن غضبنا نكون قد قمنا بالرد الطبيعي على التهديدات من حولنا فالغضب مجموعه من المشاعر المصحوبة بالسلوكيات التي من خلالها نستطيع أن ندافع عن ذواتنا لذا فليس كل الغضب سيئ بل هو ردة فعل طبيعية.

16

إدارة الغــضـــب

الهدف الاساسي هو ان نتخلص من ضغط المشاعر العاطفيه النفسيه السلبية والانفعالات الجسديه الناتجه عن حالة الغضب للعودة لحالة الهدوء، ولنسمح للعقل ليفكر. فنحن لانختار الوسط الذي نعيش فيه، ولايمكننا اختيار الأناس في مقر عملنا، ولا نستطيع تفادي الناس المسببين للغضب دائمًا، انما بيدنا ان نقلل ونذير حالة الغضب التي تصيبنا، ونذير انفعالاتنا ونسيطر عليها.

وأفضل وسيلة للتعامل مع الغضب هي مواجهته عن طريق «إدارة الغضب»، باتباع عددًا من الاستراتيجيات بهدف إحكام السيطرة على الغضب والتحكم فيه.

17

طـرق التعبيـر غيـر الصحيـة عـن الغضـب

1 كبت الغضب:

كثير من الناس أعتادوا على كبت غضبهم وعدم التعبير عنه وعندما يحدث موقف يثير غضبهم فأنهم يكتمون غيظهم ويلبسون أمام الناس واجهة صلبة من عدم التأثر، وأحيانا لا يعترفون حتى لأنفسهم أنهم غاضبون حتى أنه بمرور الوقت يفقدون الأحساس بالغضب تمامًا.

لماذا يكبت الناس مشاعرهم ؟

- لأنهم لم يتعلموا من الطفولة التعبير عن مشاعرهم.
- اقتنعوا بأنه لا فائدة من التعبير عن مشاعرهم نتيجة للأحباطات المتكررة.
- أعتقدوا ان الدين أو الروحانية تتعارض مع أى تعبير عن الغضب.
- يخافون بصورة مبالغ فيها على صورتهم ولا تروقهم صورة الإنسان الغاضب.

2 العنف الظاهر:

يربط معظم الناس بين الغضب والعنف الظاهر، وكأن الغضب لابد وان يكون: انفجارت عنف جسدى، ثورة وصياح، تهديد ووعيد.

لكن العنف يمكن ان يأخذ صور آخرى:



- اللوم وإلقاء الذنب على الآخرين.
- الكلام بنفاذ صبر وحدة.
- النقد الجارح.
- الخصومات والمشاحنات.
- السخرية من الآخرين.

ينبع العنف الظاهر من تركيز الإنسان على احتياجاته بصورة مبالغ فيها وعدم أحساسه بالآخرين.



3 العنف السلبي:

بعض الناس مصممون الا يتعرضوا للعنف الظاهر لأنهم لاحظوا أنه يخلق جو من المشاكل وعدم الأحترام لذلك هم

يرفضــون ان ينفجــروا لئـلا يقعـوا فـي دائـرة العنـف الظاهـر هذا يجعلهــم عرضة لكبت الغضب أو الوقوع في دائرة العنف الســلبى العنف السلبى وسيلة من وسائل التعبير عن الغضب ولكن بصورة غير مباشرة .

في حالة العنف السلبى يعرف الإنسان أنه غاضب ويعرف ممن هو غاضب ولكنه لا يريد ان يغامر بالمواجهة بعكس الكبت الذى فيه كم كبير من الانكار.

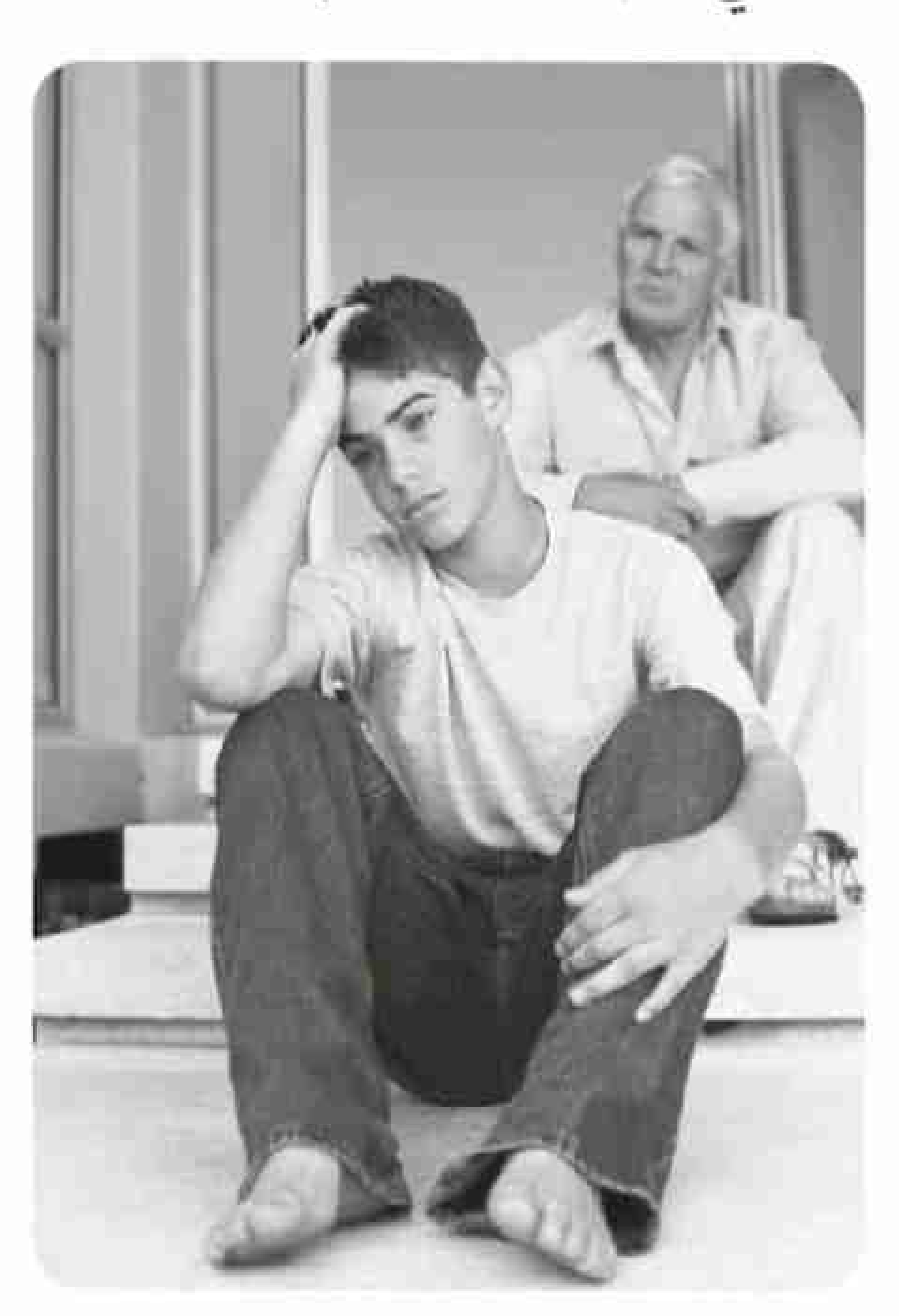
يتولـد العنف الســلبى نتيجة للرغبة في الســيطرة على الآخر أو توجيــه العنف له دون مواجهــة أو بدون مغامرة التعرض للمســألة الشــخص الـذى يمــارس العنـف الســلبى يتفاخـر بقدرتـه علـى إيـذاء الآخريـن دون ان يتيح لهــم ان يعرفوا أنه هو المتســبب فيما أصابهم ويحســب هذه مهارة، التشهير بالآخرين والحسد والكلام عنهم بشــكل ســلبي، أختلاق أكاذيب تســى ء إلى الآخرين وتشوه سمعتهم.

إن كان تعريـف الغضــب أنـه رد فعل يعمل علـى الحفاظ على قيمـة الإنســان وإحتياجاته ومعتقداته، فالغضــب الصحى معناه ان يســتطيع الإنســان ان يحافظ على قيمته وإحتياجاتــه ومعتقداته مع الحفاظ على قيمة وإحتياجات الآخرين (بدون كبت أو عنف).

18

أمثلـة للتعبيـر الصحـي عـن الغضـب

- رفض طلبا ما لان وقتى لا يسمح أو لأننى أحتاج لبعض الراحة أو الترفيه في حياتى
- الوالدان يضعا قواعد السلوك في البيت لاولادهما دون التنازل عنها ودون استخدام العنف لأرهابهم وضمان تحقيقها .
- مصارحة رئيسى في العمل بأن الاعمال التى يكلفنى بها ليست مسئوليتي وتصيبني بالإرهاق والتعب.



19

استراتيجية إدارة الغضب

الاسترخاء:

مثل التنفس العميق الذي يهدىء من حدة الغضب بشكل كبير.

هناك طرق عديدة لتعلم كيفية الإسترخاء بدنيًا وذهنيًا وإليك بعضًا منها:

- الاستلقاء على الظهر وإرخاء جميع عضلات الجسم.
- البخور الهادئ والروائح العطرة المفضلة سواء كانت (زهور – نباتات – شموع ... إلخ).
- ممارسة تمرينات التنفس، فيمكنك أخذ نفس عميق جدًا من الداخل بحيث يملأ الهواء رئتيك وصدرك كله، ثم إخراج النفس من فمك ببطء.
- الاستحمام بالماء الدافيء وبعض الأملاح المعطرة، والاستلقاء على الأقل لمدة ربع ساعة.
- النوم الكافي ليلًا عددالساعات التي يحتاجها جسمك.

- العمل على أخذ راحة خلال فترات العمل المتواصلة ولو خمس دقائق لتقليل الضغط العصبي.
- الاستماع إلى القرآن الكريم بصوت قارئك المفضل وأنت مغمض العينين.
- ذكر الله كثيرًا، قال الله تعالى: ﴿أَلَا بِذِكۡرِ ٱللَّهِ تَطۡمَئِنُّ ٱلۡقُلُوبُ﴾ (الرعد: 28).
- التأمل والتفكر في خلق الله ومشاهدة جوانب الجمال في كل شئ ولو ربع ساعة يوميًا.
- أبتسم كثيرًا.
- أغمض عينيك واستعمل خيالك وارجع بذاكرتك لمكان أو لموقف سبق وجعلك سعيدًا.
- ممارسة هذه العادات والتمارين يوميًا سوف تجعلك تشعر بتحسن كبير.
- التحدث إلى النفس ببعض الكلمات التي تبعث على الهدوء.
- الاستغفار وتسبيح الله والحمد له والثناء عليه يجلب حالة روحانية للقلب في لحظة الغضب.
- تعلم التعبير الصحيح عن الغضب (عدم رفع الصوت وتجنب الصراخ والصياح...).

- مواجهة المشكلة.
- التواصل السليم.

يميـل الأشـخاص العصبيـون عند المناقشـة مـع الآخرين إلى القفز إلى النتائج والتوقعات التي غالبًا ما تكون خاطئة وغير دقيقة. فعندما تشـعر أن المناقشـة بينك وبين الآخرين قد احتدت، عليك بتهدئة الجو العام ومراقبة ردود أفعالك جيدًا.

عندمـا يحاول شـخص ما انتقـادك، فمن الطبيعـي أن تكون في موضع دفاع ولكـن لا تبدأ بالهجوم على الطرف الآخر. وبدلًا من ذاك وتلك فالأفضل أن تحاول فهم الشـخص الذي تحادثه وسبب انتقاده لك وتعامل معه على هذاالأساس.

قـد تحتـاج إلى بعـض الراحة خلال المناقشـة للتنفـس وإعادة التفكير ولكن لاتجعل أبدًا غضبك أو غضب الطرف الآخر يفقدك أعصابـك وقدرتك على التحكم في المناقشـة. ومن بعض الطرق التي يمكن من خلالها إدارة الحوار بدون غضب:

- مشاركة الآخرين في حديثهم وابداء الاهتمام.
- مواجهة الطرف الآخر بما يضايقك بأسلوب لبق.
- ضع حدودًا لكل شـخص تتعامل معـه لا يتعداها، وكن واضحًا في هذا.

حس الفكاهة:

الغضب شعور جاد للغاية ولكنه مصحوب ببعض الأفكار والاعتقادات التي سوف تجعلك تضحك عليها. تخيل مثلا الشخص الذي يغضبك مجسدًا أمامك في شكل شخصية كارتونية مضحكة فهذه الطريقة تجعلك مرحًا لا تثار بسهولة ولكن احذر شيئين هامين:

أولًا: لا تكن فظا مستفزًا، تهوى المداعبات القاسية التي تغضب الآخرين منك وتسخر منهم وتستهزئ بهم.

ثانيًا: لا تسخر من نفسك ومن حياتك، بل من الأفضل إستخدام روح الفكاهة لمواجهتها والتعامل معها وتقبل كل شئ بصدر رحبم.

تغيير المكان:

مع وجود المسئوليات والأعباءالملقاة على عاتقنا، غالبًا ما تكون البيئة المحيطة ذات تأثير كبير على انفعالنا. فمثلًا لا تحاول مناقشة شخص في مشكلة ما فور عودته مجهد من العمل، انتظر على الأقل 15 دقيقة قبل التحدث إليه إلا اذا كان أمرًا لا يتحمل التأخير.

وغير ذلك عليك بالنصائح الآتية:

- محاولة إيجاد البدائل. مثلًا إذا كان الزحام المروريجعلك غاضبًا وعصبيًّا يمكنك ركوب مترو الأنفاق أو أي مواصلة أخرى.
- إذا كنــت تعلم أن هناك شــخص أو مكان بعينــه يجعلك تغضب ويمكنك تجنبه، فابتعد عنه في الحال.
- فكــر في اعطاء نفســك اجازة ترتاح فيها مع عائلتك وأشــخاص تحبهم في الأماكن المفضلة لديك .
- ممارسة الرياضة عليك أن تخصص جزء ولو بسيط جدًّا منوقتك لممارســة بعض التمرينــات الرياضية مثل: الســباحة، والجري، وتمرينات الأيروبكس والســويدي وأهمها المشي فهو يقلل من الضغط العصبي ويساعدك على التفكير المنظم.

وأخيــرًا تذكــر دائمًا أنه لا يمكنــك التخلص تمامًا من الشــعور بالغضب بل يمكنك فقط التحكم في حدته وتحويل طاقة الغضب السلبية بداخلك إلى سلوك وأفعال ومشاعر إيجابية .

20



لكن ماذا عن الغضب:
هل هو شعور إيجابي أم سلبي؟

هنـاك عـدم تلاقـي بيـن الأدب النفسـي الـذي اعتـاد أن يلقب الغضب كمشاعر سـلبية، وعمليات مسح المخ بالأشعة التي دلت على أن المخ يستقبل الغضب كجزء من المعلومات الإيجابية..

على نفس الاتجاه يخبرنا الخبير النفسـي (هنك أرتس) بجامعة (أوترخت) بهولندا أن هناك شيء نادر عن الغضب أحيانا يكون له تأثيرات سـلبية لكنه أحيانا ينتج عنه بعض المشـاعر الإيجابية التي تمنح الإنسـان الحافز للقيام بأشـياء يحبها، ونحن نريد أن نحدد ما هو هذا الشيء النادر والظروف التي تفسر ذلك.

عـلــم المـــخ:



هل كونك أعسر اليد يجعلك إنسانًا غاضبًا؟

وصفـت بعـض الدراسـات الحديثـة السـمات الإيجابيـة للغضـب لكـن العالم (آرتـس) وغيـره مـن التجـارب المعمليـة

للعلمـاء النفسـيون بجامعة (أوترخـت) الهولنديـة أرادوا التحقيق بشكل أكثر توسعا في هذا.

بالنسـبة للدراسـة الحديثـة التي قاموا بنشـرها في مجلـة العلم النفسي عرضوا صورًا إلكترونية من خلال الكمبيوتر لأشياء متنوعة مثل الأقلام، الزجاجات حتى أكثر من 200 من المستجيبين الذين شملهم الاستطلاع بينما تومض وجوه غاضبة، خائفة، أو خالية من التعبير على زوايا الشاشات.

بعـد ذلك، لتحديد مسـار تأثيـر هذه العلاقات غيـر الواعية، تم سـؤال المشـتركين عمـا إذا كانوا يرغبـون في وضع الأشـياء على شاشـة الكمبيوتـر، وسـؤال البعـض أيضًـا بالضغـط علـى مقبض بأقصى ما يستطيعون لأنهم سيقدرون على ذلك لو فعلوه.

أوضحـت النتائج أن الأشـخاص الذين قامت عليهم الدراسـة لـم يميلـوا إلـى الأشـياء التـي ارتبطـت بالوجـوه الخائفـة، حيث منحت النتيجة المتوقعة الطبيعة السـلبية لهذا الشـعور، أما بالنسبة للأشـخاص الذين تعرضـوا لأضواء الوجـوه الغاضبـة، فقد مالوا لها بشـكل زائد وقاموا بالضغط على المقابـض بقوة أكثر، معلنين استعدادهم لبذل الجهد للحصول على تلك الأشياء.

يقـول العالـم (آرتس) أن النتائج كانت مثيرة للدهشـة حيث قال إن الغضب والخوف عادة رفيقين يسـيران معا وأن الغضب يجعل

الناس تشعر بالخوف، لكنهما عندما ينفصلان عن بعضهما البعض يصبح لكل واحدا منهما تأثيرات مختلفة عندما يتعلق الأمر بالأهداف.

ربما تعتبر النقطة الأكثر إثارة للدهشة هي النتائج التي أظهرتها دراسة متابعة لهذا وهي الآن رهن النشر، هذا وقد جرت الكثير من الدراسات التي أكدت أن الغضب من المشاعر الإيجابية ذات الحافز القوي القادر على منح قوة الدفع للإنسان حتى يحقق ما يرغب.

21

فــوائــد الغضـــب

وهنا بعض فوائد الغضب التي يجب التعرف عليها:

- الغضب يمكن تمثيله كأداة تحفيزية.
- يرتبط الغضب بالأداء الأفضل.
- أعلـن الباحثون بجامعة فالينسـيا بأسـبانيا اهتمامهـم بما يحدث للجسـم البشـري عندما يكون في حالة غضب، وقد اتفقت هذه الدراسة مع نظرية على النفس التي تقر أن تفريغ المشاعر أفضل للصحة العقلية من تركها منغلقة أو مدفونة.
- يزيـد التعبيـر عن الغضـب من عملية تدفـق الدم إلـى أجزاء من المخ ترتبط بالمشاعر السعيدة.
- يعمـل الجانـب الأيسـر من المخ بشـكل أكثـر تحفيزا فـي حالة الشعور بالغضب حيث تشمل المنطقة اليسرى الأمامية من المخ على المشاعر الإيجابية.
- يقـول الخبراء أن الغضب يقود التغيرات الأساسـية في الجسـم البشري والتي تتحكم بدورها في عمل القلب والهرمونات.

- الغضب يمثل شعوار تنبيهيا بأن الشخص سيتعرض لبعض المشاعر السلبية مثل الاكتئاب والقلق فهو بذلك يحاول إبعادنا عن الضرر.
- قمع الغضب يسبب الاكتئاب، والعنف أو حب التملك، لذا يجب التعامل مع الغضب بطريقة صحية لأن هذا يساعد على توجيهه في الاتجاه الصحيح.
- يستطيع الغضب الصحي أن يعلمنا كيف نحل مشكلاتنا بدلا من توجيه اللوم.



22

الغضب بطريقة صحية

لنغضب بطريقة صحية نقدم لك بعض الخطوات لإطلاق سراح هذا الغضب:

1. أولا خذ نفسا عميقا من خلال الأنف لمدة خمس ثوان وبعدها أخرج الزفير من خلال الفم لخمس ثوان أخرى، كرر هذا حتى تشعر بالهدوء.
2. إذا كنت غاضبا من شخص آخر حاول كتابة خطاب له بشكل عشوائي غير منظم، كما تشعر بداخلك وبعد الانتهاء منه قم بتمزيقه أو حرقه حتى لا يمكن لأحد العثور عليه وهذه طريقة مفيدة جدًا.
3. تحدث مع شخص ليس له أي علاقة بما يغضبك وعبر بحرية عما بداخلك من غضب واكتئاب يمكن أن يكون هذا الشخص صديق أو قريب من العائلة.
4. يمكن التخلص من الغضب عن طريق القيام ببعض الأنشطة الجسمانية مثل رفع الأثقال، ضرب كيس الملاكمة، ركوب الدراجة واللعب مع أطفالك فاختر الطريقة التي تناسبك.

وفي النهاية تذكر عزيزي القاريء أننا جميعا نغضب لكن الطريقة التي نستجيب بها للغضب ونوجهه هي التي تحدد ما يترتب عليه من تأثيرات إيجابية أو سلبية، فإذا سمحنا للغضب بالانطلاق بطريقة صحية سوف تعتاد عقولنا على ذلك مع تكرار هذه الوسائل الفعالة، وبهذا نخلص أنفسنا من كثير من المعاناة التي نحن بغنى عنها.



23

كيف تخزن الذكريات؟

قرن آمون: هو المكان المخصص للإحتفاظ بالمعلومات والأرقام؛ أي الوقائع الصماء.

النتوء اللوزي (الإميجدالا): هو المكان المخصص للإحتفاظ بالمشاعر المتعددة ؛ أي الدلالة العاطفية التي تصحب الوقائع.

لو كان شخص على وشك التصادم عند تجاوزه سيارة أخرى فإن قرن آمون يحتجز في الذاكرة الوقائع الصماء مثل (كم كان عرض الطريق) و(ماذا كان شكل السيارة الأخرى)، أما الأميجدالا فتخزن الدلالة العاطفية المصاحبة من خوف وقلق.

24

الـذكـــاء

هناك الكثير من التعاريف أختصت بالذكاء ومنها الآتي:

- القـدرة علـى الاكتسـاب والتعلـم والاسـتدعاء واسـتخدام المعلومـات لفهـم المفاهيم العينية والمجـردة، وفهم العلاقات بين الأشياء والأفكار واسـتخدام المعرفة أو المعلومات بطريقة لها معنى وهدف واضح.
- القدرة على التحليل والتركيب والتميز والاختبار وعلى التكيف مع المواقف المختلفة.

أنـــواع الـذكـــاء:

- **الذكاء اللغوى:** وهو القدرة على استخدام اللغة ومعاني الكلمات وحسن الإلقاء والقدرة على نقل المفاهيم بطريقة واضحة.
- **الـذكاء المنطقى:** وهو القـدرة الرياضية والتفكير المجرد وحل المشكلات.

- **الـذكاء الشخصـي:** وهـو القـدرة علـى معرفـة جوانـب القـوة ولاضعـف فـي شـخصية الفـرد والوعـي بحالاتـه الانفعاليـة، والقدرة على ضبط أنفعالاتها والتحفيز الذاتي.
- **الـذكاء الاجتماعـي:** وهـو قوة الملاحظـة ومعرفة الفـروق بين الناس وخاصة طبائعهم وأمزجتهم ومعرفة رغباتهم ودوافعهم.
- **الذكاء الايقاعي:** القدرة على تمييز الأصوات والإيقاعات.
- **الذكاء البدني:** قدرة التحكم في حركات الجسد.
- **الـذكاء البيئـي:** وهو القـدرة على لطبيعة ومافيهـا من حيوانات ونباتات والقدرة على تصنيفها.
- **الـذكاء المكاني:** وهو سـعة إدراك العالم والقـدرة على التصور ومعرفة الاتجاهات وتقدير المسافات.



25

العــاطـــفــــة

العــاطـفــــة:

هـي الاسـتعداد النفسـي الـذي ينـزع بصاحبـة إلـى الشـعور بانفعالات معينة تجاه شخص أو شيء أو فكرة.

وقيـل أيضًا أنها عبارة عن تتابع من الاسـتجابات التـي تثار آليًا لتجهيز الجسـد والعقل للتصرف الملائم حينما تدرك حواسـنا أن شيئًا ذا صلة بحياتنا يحدث.



26

تاريخ الذكاء العاطفي

- 1920 **ظهر أول من عرّف مفهوم «الذكاء الاجتماعي» (هو روبرت ثورندايك)**: وقد عرّفه بالقدرة على فهم الأفراد (نساء ورجال وأطفال) والتعامل معهم ضمن العلاقات الإنسانية.
- **وفى عام**1940 **(عرّف دافيد ويكسلر)**: الذكاء بالقدرة الشاملة على التصرف وعلى التفكير بعقلانية وعلى التعامل مع البيئة المحيطة بفاعلية.
- **وفي سنة** 1943 **قال (ويكسلر)**: بضرورة القدرات العاطفية لتنبؤ قدرة أي شخص على النجاح في الحياة.
- 1983 **ظهر هوارد قاردنر** في كتابه «أطر العقل» الذي أشار فيه إلى الذكاء المتعدد وبالتحديد أشار إلى نوعين من الذكاء يتقاطعان مع ما يسمى بالذكاء العاطفي وهما: الذكاء الاجتماعي والذكاء الشخصي.
- 1990 **استخدم سالوفي وماير** مصطلح «الذكاء العاطفي» لأول مرة. وكانا على دراية تامة بما سبق من عناصر الذكاء غير المعرفي. لقد وصفا الذكاء العاطفي على أنه نوع من

الـذكاء الاجتماعي المرتبط بالقدرة على مراقبة الشـخص لذاته ولعواطفـه وانفعالاتـه ولعواطف وانفعـالات الآخرين والتمييز بينها واسـتخدام المعلومات الناتجة عن ذلك في ترشـيد تفكيره وتصرفاته وقراراته.

- 1995 **أصبـح دانيـال قولمان** على دراية بأعمال سـالوفي وماير مما دفعه إلى وضع كتابه الشهير «الذكاء العاطفي».

وأصبـح مصطلح «الذكاء العاطفي» من أهم المواضيع انتشـارًا وتـداولًا بيـن دوائر الشـركات العالمية الكبرى وكذلـك نال نفس الاهتمام على مستوى المؤسسات التعليمية. وانتقلت العدوى إلى معظم الأقطار العربية فسـرعان ما عقـدت الندوات وورش العمل وبرامج التدريب والترجمات وما إلى ذلك من نشاطات.

27

الذكاء العاطفي

يعتبر الذكاء العاطفي مفهوم عصري حديث، وله تأثيرات واضحة ومهمة في حياة كل شخص وفي طريقة تفكيرة وعلاقاته وانفعالاته، فالتعاون بين العقل والقلب أو بين الشعور والفكر يبرز لنا أهمية العاطفي في التفكير سواء أكان ذلك من خلال غتخاذ القرارات الحكيمة أو في إتاحة الفرصة لنا لنفكر في صفاء ووضوح إذ ما أخذنا يعين الاعتبار أن العاطفة إذا ما قويت أفسدت علينا القدرة على التفكير السليم والوصول على قرارات صائبة.

يعرف قولمان الذكاء العاطفي بأنه:

عبارة عن القدرات والمهارات في التعرف على مشاعرنا الذاتية ومشاعر الآخرين، لنكون أكثر تحكمًا في انفعالاتنا وتحفيز أنفسنا وإقامة علاقات أفضل مع الآخرين.

معنى ذلك أن الذكاء العاطفي يشمل جانبين:

- الذكاء الشخصي.
- الذكاء الاجتماعي.

28

عناصر الذكاء العاطفي

- الوعى بالذات.
- التحكم في الانفعالات.
- التحفيز الذاتي.
- المهارات الاجتماعية.
- التعاطف.



29

المهارات الأساسية للذكاء العاطفي

لخصها دانيال قولمان كما يلي:

- مهارات **الذات**: الوعى بالذات، ضبط الذات.
- مهارات **إدارة العلاقات**: التعاطف، المهارة الاجتماعية.



30

مكونات للذكاء العاطفي

- الوعي بالذات.
- التحكم في الانفعالات (المرونة).
- التحفيز الذاتي.
- المهارات الاجتماعية.
- التعاطف.
- تنظيم الذات.
- التقمص الوجداني.
- مجاراة الآخرين.
- إدارة مشاعر الآخرين.
- التأثير بالآخرين.
- قيادة الآخرين.
- الكفاءة الاجتماعية.

31

الوعي الذاتي

القدرة على فهم الشخص لمشاعره وعواطفه في لحظة ما ومن ثمّ استعمال ذلك في اتخاذ القرارت والتصرف، وكذلك فهم الدوافع وتأثيرها على الآخرين من حوله.

من يملك الوعي بالذات:

- يفهم عواطفه وأحاسيسه واحتياجاته ودوافعه بعمق.
- يملك الثقة بالنفس ولديه فكرة دقيقة عن قدراته وقيمه وأهدافه.
- يعرف نقاط القوة والضعف لديه.
- يتقبل النقد البنّاء المخلص.
- يتعلم من خبرات الماضي.
- يحمل كثيرًا من التفائل والأمل.
- يكون مخلصًا مع نفسه ومع الآخرين.

32

ضبط الذات

هو القدرة على ضبط وتوجيه الانفعالات والمشاعر القوية تجاه الآخرين والسيطرة على حالتنا النفسية حتى نشعر بأننا في حالة نفسية أفضل.

الأشخاص الضابطون لذواتهم:

- يشعرون بالمزاج السيء والتدفقات العاطفية كغيرهم ولكنهم يعرفون كيف يتحكمون بها وكيف يوجهونها بطرق إيجابية.
- يكونون معقولين، يوجدون بيئة من الثقة والعدالة.

33

التحفيز

هو حب العمل بغض النظر عن الأجور والترقيات والمركز الشخصي.

عرّف دانيل قولمان: الأشخاص المحفزين بأنهم أولئك الذين:

- يميلون للإنجاز بصورة تفوق التوقعات.



- ينجزون لأجل الإنجاز.
- يحفزون بالإنجاز بدلًا عن المكافآت الخارجية.
- يحبون العمل لأجله.
- يتحمسون للتحديات الإبداعية والحب والتعلم.



كما أن الأشخاص المحفّزين هم أولئك الذين:

- يفتخرون بالإنجاز المتميز.
- طاقة عالية لأداء الأعمال بصورة أفضل.
- لا يرتاحون من «الوضع كما هو» أو «محلك سر».

- يلحون في أسئلتهم لماذا عملت الأشياء بطريقة ما وليس بطريقة أخرى.
- متحمسون لاكتشاف وسائل جديدة لإنجاز أعمالهم.
- يتابعون التقدم في الإنجازات المرتبطة بهم وبشركتهم.



34

التعــاطــف

هــو القــدرة علــى تفهم مشــاعر وعواطــف الأخريــن، وكذلك المهارة في التعامل مع الآخرين فيما يخص ردود أفعالهم العاطفية.

بقدر ما نكون قادرين على تقبل مشـاعرنا وتقبلها نكون قادرين على قراءة مشاعر الآخرين.

عواطف البشـر نادرًا ما تتجسد في كلمات، التعاطف هو شعور يمكن تعلمه.

نظرية (تيتشنر): إن التعاطف ينبع من محاكاة معاناة الآخرين باسـتحضار مشاعر الآخر إلى داخل المتعاطف نفسه.

العطـف إحسـاس شـخص بمـا يشـعر بـه يشـعر به شـخص آخر من أحزان ولكن دون أي مشاركة.



35

المهارة الاجتماعية

هي الكفاءة في إدارة العلاقات وبنائها والقدرة على التفاوض والتفاهم وتنظيم المجموعات.

الأشخاص الذين لديهم المهارات الإجتماعية يمكنهم كذلك التفاعل مع الآخرين ومناقشتهم وإقناعهم وحل الخلافات معهم من أجل التعاون ومصلحة العمل الجماعي، الانفعالات تنتقل سريعًا بالعدوى.

التناغم والتناسق في استشفاف الحالة النفسية للآخر هو الذي يحدد درجة التفاعل.

هنالك أشخاص متلونون كالحرباء وآخرون أكثر حسمًا في التعبير عن أنفسهم.

فن التأثير العاطفي يظهر جليًا في التعامل مع من يكون في ذروة غضبه عن طريق صرف نظره عن موضوع غضبه والتعاطف مع مشاعره ثم جذبه إلى مركز بديل من المشاعر الإيجابية.

يؤدي العجز العاطفي في أي تنظيم للعمل إلى:

- انخفاض الإنتاجية.
- زيادة عدم الالتزام.
- ارتكاب الأخطاء.
- هجرة الموظفين الجماعية.
- إن قيـادة العمـل لا تعني السـيطرة بل هي فن تحفيـز الناس على العمل لتحقيق هدف مشترك.
- مـن الـذكاء الاجتماعـي القـدرة علـى التنفيس عن الإحسـاس بالظلم بتوجيه النقد البنّاء.



36

الإدارة الذاتيـــة

وتشـمل القدرة على إصدار الحكم، التفكير المتأني قبل القيام بـأي تصرف، القدرة علـى التحكم في السـلوك الفردي. وتتضمن كذلـك وجـود الحافز الذاتي لـدى الفرد للوصـول للأهداف التي يسـعى لتحقيقها بدلا من التركيز على دوافع الحوافز المادية. ومن الصفات الأساسية التي لا بد أن يتصف بها الفرد: أن يكون صادقًا، متفائلًا، ملتزمًا، لديه القابلية لتقبل التغيير، القدرة على التعامل مع المواقف التي تتسم بالغموض، ويحفزه دافع الإنجاز .



37

أهمية الذكاء العاطفي

شخصية متزنة ومتفتحة ومتعاونة قادرة على:

- تحمل المسئولية وتأكيد الذات.
- فهم الآخرين.
- حل المشكلات.
- ضبـط النفس في مواقف الصراع والاضطراب واتزان المشـاعر والسلوك والفكر.
- التواصل الفعَّال وتوقع النتائج المترتبة على السلوك.
- الاهتمام بتمييز الانفعالات (تسميتها هل أنت فرحان – سعيد – خامل – غاضب – متوتر...).
- التحكم بردود الفعل العفوية (عدم التسرع بإعطاء رد الفعل).
- تفهم انفعالات الآخرين ووجهة نظرهم.
- تفهم معايير السلوك المقبول وغير المقبول.
- تطوير نظرة إيجابية واقعية تجاه الذات:

1 - الانسجام بين عواطفك ومبادئك وقيمك، مما يشعرك بالرضا والاطمئنان.

2 - اتخاذ قراراتك الحياتية بطريقة أفضل.

3 - الصحة الجسدية والنفسية.

4 - القـدرة على تحفيز نفسـك وإيجـاد الدافعية الذاتيـة لعمل ما تريد.

5 - أن تكون أكثر فعالية في العمل من خلال الفريق.

6 - أمتلاك حياة زوجية أكثر سعادة.

7 - أن تكون مربيًا ناجحًا ومؤثرًا في أسرتك.

8 - تحصل على معاملة أكثر أحترامًا.

9 - تكوين العلاقات والصداقات التي تريدها.

10 - تكون أكثر إقناعًا وتأثيرًا في الآخرين.

11 - النجاح الوظيفي.





38



ما الذي ينتج عند إنـخفاض الذكاء العاطفي؟

- يجلب للأفراد الشـعور السلبي كالخوف، الغضب، والعدوانية. وهـذا بدوره يـؤدى إلى اسـتهلاك قوة هائلـة من طاقـة الأفراد، انخفاض الروح المعنوية، الغياب عن العمل.
- يؤدي إلى سد الطريق في وجه العمل التعاوني البناء.



39

أهمية الذكاء العاطفي بالنسبة للعمل

إن الفرق بين الموظف العادي متوسط الأداء والموظف المتفوق في الأداء ليس المهارات الفنية التي يمكن اكتسابها وتعلمها بسهولة وليس بالضرورة أن يكون الذكاء هو ما يميز بين أداء وآخر. إنه شيء آخر يعرفه الشخص إذا رآه بنفسه ويصعب تحديده في نفس الوقت.

تركز كل أساليب الكفاءات لقادة الأعمال على :

- المهارات الفنية (مثل المحاسبة أو التخطيط العملي).
- المهارات المعرفية (مثل التحليل وحل المشكلات).
- المهارات المرتبطة بالذكاء العاطفي (مثل التعامل مع الآخرين وقيادة التغيير).

يلعب الذكاء العاطفي دورًا جوهريًا في تفسير الأداء الناجح في المراكز القيادية العليا. أي كلما زاد نجاح الشخص القيادي كلما كان الذكاء العاطفي هو السبب الذي أدى إلى ذلك.

إذا قارنا بين المبدعين والمتميزين والأشخاص العاديين نجد أن 90 ٪ من الفروقات مرتبطة بالذكاء العاطفي وليس المهارات المعرفية.

40

الخلاصة

- ليس المطلوب تنحية العاطفة جانبًا بقدر محاولة إيجاد التوازن بين التفكير العقلاني والعاطفة.
- الذكاء العاطفي هو الاستخدام الذكي للعواطف.
- الوعي الذاتي، ضبط الذات، التحفيز: من مهارات إدارة الذات.
- التعاطف والمهارة الاجتماعية: من مهارات إدارة العلاقات.
- يلعب الذكاء العاطفي دورًا جوهريًا في تفسير الأداء الناجح.
- إن الفرق بين الموظف العادي متوسط الأداء والموظف المتفوق في الأداء ليس المهارات الفنية بل المهارات الشخصية.



Natheer Ahmad

الدكتورة عبيـر حمـدي في سطور

- حاصلة علي دكتوراة في القانون الجنائي.
- حاصلة علي دكتوراة احترافية في الإدارة.
- مدرب محترف معتمد من جامعة القاهرة.
- كبير مساعدي دكتور إبراهيم الفقي ـ رحمه الله ـ.
- مدرب معتمد في الخرائط الذهنية من توني بوزان.
- مُمـارس مُتقـدم في البرمجـة اللغويـة العصبية مُعتمد مـن المركز الكندي للتنمية البشرية.

Natheer Ahmad

الفهرس